

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, yang dianalisis melalui pendekatan deskriptif berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, secara umum dinilai memadai oleh anggota. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas fisik, teknologi, dan interior yang mendukung pelaksanaan pekerjaan lebih efisien. Meskipun karyawan telah menunjukkan keandalan dan daya tanggap yang cukup dalam melayani anggota, dengan pengetahuan yang memadai dan waktu operasional yang sesuai, masih ada ruang untuk perbaikan dalam penataan barang, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi. Selain itu, kenyamanan ruangan transaksi, serta kesopanan dan keramahan karyawan juga memerlukan peningkatan, meskipun kepercayaan anggota terhadap produk cukup tinggi. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan di Unit Waserda sudah cukup baik, peningkatan di berbagai area diperlukan untuk lebih memenuhi harapan anggota dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri secara umum berada pada kategori "Cukup Baik" dengan rata-rata skor 191,67. Namun, harapan anggota terhadap kualitas pelayanan jauh lebih tinggi, dengan rata-rata skor 298,87, yang masuk dalam kategori "Sangat Penting". Ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan tanggapan anggota, terutama pada aspek-aspek seperti kejelasan informasi, kenyamanan, ketelitian dalam

pelayanan, serta sarana dan peralatan yang digunakan. Oleh karena itu, perbaikan pada indikator-indikator ini perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota.

3. Berdasarkan hasil penelitian, upaya-upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri mencakup beberapa langkah strategis. Prioritas utama adalah meningkatkan aspek yang memiliki harapan tinggi dari anggota tetapi tanggapannya masih rendah, seperti peralatan yang digunakan, kesesuaian barang, kejelasan informasi, dan ketelitian dalam pelayanan. Selain itu, indikator-indikator yang sudah berjalan baik namun tetap penting, seperti kepercayaan, kesopanan, dan kemudahan pelayanan, perlu dipertahankan dan dijaga kualitasnya. Upaya lain termasuk pembaruan teknologi, pelatihan karyawan, dan penyesuaian stok barang serta jam operasional untuk lebih memenuhi kebutuhan anggota. Implementasi upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong partisipasi yang lebih besar dari anggota koperasi sebagai pelanggan Unit Waserda.

## 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan. Rekomendasi ini disusun untuk memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, dengan harapan dapat membantu pengembangan keilmuan serta memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan di koperasi. Berikut adalah saran-saran yang dapat dipertimbangkan:

## 1. Saran Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan model pengukuran kualitas pelayanan yang lebih komprehensif, khususnya dalam konteks koperasi. Model ini dapat memperhatikan aspek tambahan seperti penggunaan teknologi dalam pelayanan dan strategi personalisasi yang lebih mendalam sesuai kebutuhan anggota. Selain itu, hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi, khususnya melalui penerapan teori SERVQUAL yang dapat dimodifikasi untuk mencakup dimensi-dimensi pelayanan yang lebih spesifik. Disarankan pula untuk melanjutkan penelitian ini dengan pendekatan longitudinal guna memahami bagaimana perubahan kualitas pelayanan memengaruhi tingkat partisipasi anggota dalam jangka panjang. Lebih jauh, integrasi prinsip koperasi seperti demokrasi, kesetaraan, dan keadilan dalam analisis kualitas pelayanan dapat memberikan perspektif baru untuk meningkatkan efektivitas operasional koperasi.

## 2. Saran Praktis

- 1 Peningkatan Fasilitas dan Teknologi: Unit Waserda perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk memperbaiki fasilitas fisik dan interior, termasuk peralatan dan teknologi yang mendukung operasional. Pemeliharaan rutin dan pembaruan peralatan yang sudah usang akan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan.
- 2 Pelatihan Karyawan: Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, Unit Waserda dapat mengadakan pelatihan berkala yang mencakup penggunaan teknologi baru, penataan barang, serta komunikasi yang efektif dengan anggota. Ini akan meningkatkan kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada anggota.
- 3 Penyederhanaan Proses Pelayanan: Evaluasi dan penyederhanaan proses pelayanan perlu dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan

kenyamanan anggota. Mengimplementasikan sistem antrian yang lebih efisien dan menyediakan informasi yang mudah diakses akan membantu dalam hal ini.

- 4 Peningkatan Kenyamanan Ruang Transaksi: Untuk meningkatkan kenyamanan anggota saat bertransaksi, Unit Waserda dapat memperbaiki tata letak ruang, memperhatikan kebersihan, dan memastikan suhu ruangan tetap nyaman. Penyediaan kursi yang cukup dan area tunggu yang nyaman juga penting.
- 5 Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Karyawan: Selain pelatihan, motivasi yang berkelanjutan untuk karyawan agar selalu bersikap sopan dan ramah terhadap anggota perlu diberikan. Mengadakan program penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan pelayanan terbaik dapat menjadi cara efektif untuk memotivasi mereka.
- 6 Peningkatan Penataan dan Ketersediaan Barang: Untuk memenuhi harapan anggota, Unit Waserda perlu melakukan penyesuaian stok barang berdasarkan kebutuhan yang sering muncul. Mengadakan survei rutin untuk mengetahui barang apa yang paling diinginkan oleh anggota dapat membantu dalam perencanaan stok yang lebih efektif.
- 7 Peningkatan Kejelasan Informasi: Untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan anggota, Unit Waserda sebaiknya menyediakan informasi yang jelas melalui berbagai media seperti brosur, papan pengumuman, dan platform digital. Ini akan memastikan anggota mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah.
- 8 Pemantauan dan Evaluasi Berkala: Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan berdasarkan feedback anggota. Ini memungkinkan Unit Waserda untuk melakukan perbaikan secara cepat dan tepat sasaran, sehingga harapan anggota dapat terus terpenuhi dan bahkan dilampaui.